



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000400559**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022688-27.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA DE LOURDES SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

**ROBERTO MAIA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

DIREITO CIVIL. BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA  
E INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE  
IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais proposta contra banco. A autora, idosa e segurada do INSS, alega ter sido vítima de estelionato por um inquilino, resultando em contratos e débitos desconhecidos em seu nome. Busca a declaração de inexistência de relação jurídica com o banco e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em: (i) a inexistência de relação jurídica entre a autora e o banco devido a fraudes; (ii) a responsabilidade do banco por danos morais decorrentes de restrições financeiras indevidas; (iii) a improcedência da condenação por litigância de má-fé.

III. Razões de Decidir

3. O banco não comprovou a assinatura da autora nos contratos, não se desincumbindo do ônus probatório.

4. A abertura fraudulenta de conta e a inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito configuram danos morais, justificando a indenização.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido para declarar inexistente a relação jurídica e inexigíveis os débitos, condenando o banco ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais e excluindo a multa por litigância de má-fé.

Tese de julgamento: 1. A ausência de comprovação de assinatura em contratos impugnados transfere o ônus probatório ao banco. 2. A abertura de conta e débitos fraudulentos geram responsabilidade objetiva do banco por danos morais.

Legislação Citada:

CPC, arts. 370, 371, 429, II, 85, §2º

CDC, art. 6º, VIII, art. 17

CF/88, art. 5º, V e X

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula nº 479

**VOTO nº 33089**

**RELATÓRIO:**

Trata-se de ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais proposta por *Maria de Lourdes Silva* em face de *Banco Bradesco S. A.* Alega a autora, quanto aos fatos, que “*é pessoa idosa, atualmente com 73 anos, sendo segurada do INSS, recebendo*

*mensalmente um salário-mínimo como renda fixa mensal. Mora sozinha em um apartamento situado no centro de São Paulo (bairro da Bela Vista) e aluga quarto no local para complementar sua renda. Em fevereiro de 2022, a autora procurou um Distrito Policial para noticiar ter sido vítima de um estelionato de um de seus inquilinos, pois encontrou em sua própria casa um comprovante de compra com cartão que não reconhecia como dela. (fls.02). (...) "Em 29/04/2022, em resposta da NEXT, informaram que haveria encerramento da conta por "desinteresse comercial" em 30 dias úteis "após baixa das pendências". Entenderam que o processo de abertura da conta e transações foi regular. A demandante também não conseguiu solução do caso em atendimento presencial junto ao Banco Bradesco (comprovante de atendimento em 02/06/2022), quando tentou pedir cópia dos contratos ou detalhes da forma de contratação, sem êxito). Fato é que, atualmente, há uma restrição em seu nome junto ao SERASA, com apontamento feito pelo credor ora requerido (CNPJ 60.746.948/0001-12), indicando um débito de empréstimo em conta no valor de R\$ 249,37, em 02/03/2022. Em outro documento a ela enviado pelo NEXT, há um valor de fatura de R\$ R\$ 1.196,11, que ela também desconhece por completo. Diante das circunstâncias apresentadas, e tendo em vista que a consumidora, hipossuficiente, não reconhece os contratos e operações de crédito a ela atribuídos, tem esta demanda o objetivo de declarar a inexistência de tais relações jurídicas, com cancelamento de todo e qualquer débito vinculado em nome da autora com a instituição financeira BRADESCO e suas instituições coligadas." (fls.03) **À vista disso, a autora requer** "o julgamento procedente da demanda para cancelar as restrições financeiras em desfavor da Autora, bem como declarar a inexistência de relação jurídica entre a autora e o Banco Bradesco, bem como as demais instituições financeiras a ele coligadas (bancos digitais, cartões de crédito e outras que tenham sido contratadas mediante a conta eletrônica aberta fraudulentamente) e, ainda, condenar ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 ou valor posteriormente arbitrado por Vossa Excelência, a ser atualizado desde o evento ilícito até*

o efetivo pagamento. (fls. 09).

Sobreveio sentença a fls. 181/190 julgando *"IMPROCEDENTE a presente ação e julgo extinto o processo, com resolução do mérito, com esteio no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Face o reconhecimento da litigância de má fé da parte autora, com esteio no artigo 81, caput, da nova Lei Adjetiva, CONDENO-A ao pagamento de multa de 1% (hum por cento) sobre o valor da demanda, com atualização a contar da data da distribuição. Em decorrência da sucumbência, arcará a autora com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa (CPC, art. 85, § 2º), ressalvada sua condição de beneficiária da justiça gratuita (CPC, art. 98, §§ 1º e 3º)."* (fls. 189).

Apela a autora (fls. 202/218) pleiteando a reforma da r. decisão alegando, cerceamento do direito de defesa, pois **(A)** *compulsando-se os autos, verifica-se o prematuro encerramento do feito pelo juízo a quo, que procedeu ao julgamento antecipado da lide sem oportunizar a produção de provas. A parte autora, assim, ficou impedida de comprovar suas alegações fáticas por meio da oitiva de testemunhas em audiência. Mencione-se que a prova testemunhal se faria apta e útil a demonstrar a dinâmica dos acontecimentos e as situações vivenciadas pela demandante no caso.* (fls.215). Quanto ao **mérito** aduz, em resumo, que **(B)** *"Diferentemente do que concluiu o juízo de primeiro grau, as circunstâncias fáticas expostas, de forma detalhada, pela autora, assim como os documentos amealhados aos autos, demonstram a ocorrência de fraude nas contratações impugnadas e a inexistência de relação jurídica entre as partes. De outro lado, a instituição financeira não conseguiu provar que a autora celebrara os contratos em questão – ônus que lhe incumbia, tanto porque não se pode exigir da outra parte prova de fato negativo como porque se aplica, in casu, a regra de inversão prevista no art. 6º, VIII, do CDC. Deveras, constata-se que o*

*BANCO BRADESCO S/A não exibiu nenhum instrumento contratual ou outro documento assinado pela demandante. Ademais, o "vídeo de abertura de conta" citado na contestação e na sentença recorrida não veicula qualquer manifestação de vontade por ela emitida, tampouco traz menção aos negócios jurídicos objeto da presente demanda: em verdade, pelo que se vê, nada é dito pela requerente ou por funcionários do requerido. Por outro lado, no documento acostado às fls. 84/92, o próprio réu, de forma expressa, aponta que a requerente "provavelmente foi filmada e não sabia de abertura de conta" (fls. 208); **(C)** "No que tange às movimentações financeiras observadas no "Extrato de Conta Corrente" de fls. 79/81, a autora não as reconhece e ressalta que delas não se beneficiou. Cuida-se de pessoa idosa, com 73 (setenta e três) anos de idade, analfabeta, que, segundo informa, sequer sabe efetuar pagamentos por PIX. Acredita-se que todas essas transações foram realizadas pelo terceiro fraudador, o qual, inclusive, promoveu a abertura de outras contas bancárias em nome da vítima sem o seu conhecimento. De fato, consoante mencionado no tópico anterior, no mês de outubro de 2021 – quando o inquilino RAIMUNDO já se encontrava residindo no quarto locado –, foram feitas contratações bancárias diversas e atípicas para o histórico da postulante, com instituições financeiras junto às quais ela nunca estabeleceria relação. Em verdade, há décadas, MARIA DE LOURDES somente usava as contas bancárias mantidas junto ao BANCO ITAÚ e ao BANCO DO BRASIL." (fls.209/210); **(D)** "No caso sob análise, tem-se hipótese de responsabilidade objetiva do fornecedor, haja vista a existência de relação de consumo entre as partes, figurando a requerente como consumidora por equiparação, na forma do art. 17 do CDC. Debruçando-se sobre estes autos, não restam dúvidas quanto à presença dos requisitos da responsabilidade civil objetiva: certo é que as condutas praticadas pelo réu – descritas acima – consubstanciaram defeito na prestação do serviço e geraram grave lesão à honra e à integridade psíquica da autora, ensejando a configuração de danos morais (art. 5º, incisos V e X, da CF/88)." (fls. 211); **(E)** "Ainda que não se entenda pelo julgamento de procedência da ação, urge reconhecer o manifesto*

*descabimento da condenação da autora ao pagamento de multa por litigância de má-fé. Ora, mostra-se absurdo presumir que a requerente, pessoa idosa de pouca instrução, sem nenhum antecedente criminal, haja resolvido mover toda a máquina pública, acionando a autoridade policial, a Defensoria Pública e o Judiciário, a fim de pleitear a declaração de inexistência de contratos que realmente celebrara. Para além disso, o relato fático veiculado na inicial, mesmo que não se repute comprovado, é, minimamente, verossímil, pelas circunstâncias acima analisadas e pelos documentos constantes dos autos – entre os quais, o boletim de ocorrência de fls. 14/15, as declarações de testemunha de fls. 32/35 e a manifestação do réu de fls. 84/92.” (fls. 214);*

Houve contrarrazões pugnando pela manutenção do decidido (fls. 222/233).

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

*Ab initio*, verifica-se que o recurso é tempestivo e isento do recolhimento das custas de preparo, tendo em vista a gratuidade deferida à autora a fls. 36.

No que tange à arguição de cerceamento de defesa, esta merece ser rejeitada. Não houve nenhum cerceamento do direito de defesa da apelante com o julgamento da lide. Desnecessária a realização de audiência de instrução para colheita do depoimento das testemunhas, visto que, com os documentos juntados aos autos já é possível alcançar o adequado julgamento da causa.

Neste sentido, o juiz, na presidência do feito, tem a faculdade de determinar a realização das provas que entenda necessárias para o seu livre convencimento (CPC, arts. 370 e 371). E, por outro lado, o julgamento antecipado é de rigor quando não houver necessidade de produção de outras provas, conforme artigo 355, I, do CPC.

Aqui, na r. sentença, o douto juízo monocrático entendeu com acerto serem desnecessárias quaisquer outras provas. Ora, a questão aqui reside exclusivamente em prova documental, que deveria já ter sido colacionada ao feito.

Transpondo-se ao mérito, a r. sentença recorrida deve ser reformada, para declarar inexigível o débito, bem como condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais.

Alega a recorrente que foi surpreendida com a contratação de empréstimo e abertura de contas contraídos junto ao banco recorrente. Aduz a recorrida que não assinou o referido contrato.

Apesar de o apelado ter juntado ao feito o suposto contrato (fls. 96/152), o documento em questão não comprova a assinatura da apelante. Em verdade, o referido documento não possui qualquer valor jurídico, visto que no campo destinado a assinatura da contratante há, apenas, uma série de números e letras aleatórias.

Desta forma, não há assinatura física, tampouco assinatura digital, tornando-a desprovida de todos os elementos necessários para se caracterizar assinatura digital. Não há ID, geolocalização, entre outros elementos. Repita-se, há somente uma série de letras e números aleatórios.

Certo é que, em se tratando de contestação de assinatura constante em contrato, o ônus da prova incumbe à parte que apresentou o referido documento. De tal forma, o ônus da prova da veracidade da assinatura pertence à instituição financeira, que produziu o documento mencionado, nos termos do artigo 429, inciso II, do Código de Processo Civil. *In verbis*:

*Art. 429 - Incumbe o ônus da prova quando:*

*(...)*

*II - se tratar de impugnação da autenticidade, à parte que produziu o documento.*

Necessário destacar que se trata de regra específica acerca do ônus probatório nos casos de contestação de assinatura e, portanto, não se aplicam as regras gerais do ônus da prova previstos no artigo 373 da lei civil adjetiva.

Por outro lado, o vídeo juntado aos autos pela instituição financeira, não tem o condão de comprovar que a apelante concordou com a contratação dos serviços bancários.

O referido vídeo apenas apresenta a imagem da apelante, inexistindo qualquer manifestação de vontade no documento. Logo, tal imagem poderia ter sido capturada em qualquer momento, não sendo possível atestar que decorre da anuência da contratação dos serviços aqui impugnados.

Ressalta-se que não haveria como a apelante comprovar o fato negativo, ou seja, que não realizou a contratação do empréstimo ou a contratação para abertura de conta bancária.

Deste modo, não foi mesmo a recorrente quem celebrou o negócio jurídico, ora discutido, com o apelado.

Assim, ainda que se reconheça a possibilidade de atuação de terceiro, como reconhecido pela própria autora, descabida eventual alegação de ato de terceiro estelionatário como causa de exclusão da responsabilidade do banco recorrido. O apelado assumiu o risco de sua atividade (fortuito interno) e, não se desincumbiu do seu ônus probatório, por isso, deve suportar tal ônus, sem querer transferi-lo

para a apelada.

Neste sentido, ressalta-se o entendimento contido na Súmula nº 479 do STJ:

*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Insta salientar que o fato de o apelado ter juntado documento de identidade da apelante (fls.55) no suposto momento da contratação e os depósitos em conta, por si só, não conduzem à regularidade da contratação, ainda mais diante da expressa impugnação da assinatura constante no contrato. Ora, tais circunstâncias não são suficientes para excluir a possibilidade de fraude ou dizer que, inexoravelmente, a contratação foi realizada pela recorrida.

Além disso, as movimentações bancárias realizadas na conta aberta de forma fraudulenta, não atraem a responsabilidade para a apelante. Isto porque, no caso concreto as movimentações aconteceram em curtíssimo lapso temporal, em valores irrisórios e não há qualquer indício que tenha sido usado pela apelante de modo habitual como para pagamento de contas de consumo, uso em lojas de itens pessoais, restaurantes, entre outras coisas.

Há apenas retiradas e transferências feitas em valores baixos e em curto espaço de tempo, o que denota a possibilidade de ter sido feito pelo próprio estelionatário fraudador.

Por outro lado, ainda que assim não fosse, a instituição financeira também não se desincumbiu de seu ônus de comprovar a realização das transações pela apelante.

Portanto, é de rigor a declaração de inexistência da relação jurídica e de inexigibilidade de eventuais débitos, cancelando todas as restrições financeiras realizadas em desfavor da apelante decorrentes desta relação jurídica.

Não havendo pedido expresso na petição inicial, não há o que se falar em restituição de valores, tampouco na forma de realizar tal ato.

Por outro lado, cabível a condenação do banco apelado ao pagamento de indenização por danos morais, pois os fatos narrados não traduzem mero aborrecimento cotidiano.

Ora, se houve abertura fraudulenta de conta, bem como inscrição do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito, está claro que ela sofreu danos morais decorrentes da angústia experimentada.

Não se pode perder de vista que além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço.

Diante do quadro que se descortina, a situação vivenciada pela recorrida traz clara angústia e intranquilidade. E tudo em razão da falha na prestação do serviço. Tais circunstâncias merecem a devida compensação.

Insta salientar, neste ponto, que a apelada precisou demandar em juízo para ver solucionada a situação, isto não pode ser considerado como mero aborrecimento cotidiano.

Quanto ao valor, no arbitramento do dano moral devem ser levadas em consideração as condições pessoais do ofendido, as condições econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela inexistem maiores informações sobre a situação econômica da apelada, a não ser a sua condição de aposentada e de beneficiária da gratuidade processual (fls. 36, item 01). Já o banco apelante é pessoa jurídica de grande porte, sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso. Por estas razões, não se mostra abusivo o valor de R\$ 10.000,00, que ora arbitro.

No mais, considerando que o MM. Juízo *a quo* fundamentou sua decisão nos documentos de fls. 54/55 e 96/144, que não possuem o valor jurídico necessário para comprovar que a apelante realmente firmou os negócios jurídicos, de rigor reformar a sentença para retirar a imposição de multa por litigância de má-fé, uma vez que não ficou caracterizada sua responsabilidade, por não estar comprovada a tentativa de obter vantagem indevida.

Quanto aos honorários sucumbenciais, com o sucesso no recurso, é o caso de inverter a sucumbência e condenar o banco requerido ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios sucumbenciais, que fixo em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §2º do Código de Processo Civil.

Assim, é caso de dar provimento do apelo da autora, para declarar inexistente a relação jurídica e inexigível eventuais débitos, cancelando todas as restrições financeiras realizadas em desfavor da

apelante decorrentes desta relação jurídica, bem como condenando o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

Fica, ainda, determinada a exclusão da multa por litigância de má-fé.

**Ficam prequestionados** todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

**DISPOSITIVO:**

Diante do exposto, voto pelo **provimento** do recurso.

**ROBERTO MAIA**  
**Relator**  
(assinado eletronicamente)